

Министерство культуры Новосибирской области

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СТО

00097790-001-2012

**УСЛУГА ПО ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

**Новосибирск
2012**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий стандарт разработан Министерством культуры Новосибирской области в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

Сведения о стандарте

1 Утвержден приказом министерства культуры Новосибирской области № 824 от 27.12.2012г. взамен проекта стандарта организации «Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей, предоставляемая библиотеками. Общие требования», утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 21.07.2011 № 440.

Внесены изменения приказом министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 340.

Внесены изменения приказом министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 728.

2 Введен с 01.01.2013.

3 В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация об изменениях к настоящему стандарту, текст изменений и поправок публикуется – в информационных письмах. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление направляется подведомственным учреждениям. Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в разделе «Документы. Система качества» - на официальном сайте министерства культуры Новосибирской области в сети Интернет.

Стандарт организации

СТО 00097790-001-2012

Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей.
Общие требования.

Дата введения 01.01.2013

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей, предоставляемой библиотеками, а так же основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству условий ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению библиотеками и учреждениями культуры Новосибирской области, предоставляющими услугу по - информационно-библиотечному обслуживанию пользователей, носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению государственными областными библиотеками подведомственными министерству культуры Новосибирской области.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества

ГОСТ Р 12.0.008-2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)

ГОСТ Р 12.1.019-2009 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

ГОСТ Р 22.3.03-97 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

ГОСТ Р 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей

ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3)

ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования

ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления

ГОСТ 7.20-2000 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика

ГОСТ 7.60-2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения

ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов, законов, постановлений и др. в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году) на сайтах правительства или ведомства, в справочной программе «Консультант Плюс». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а так же определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры Новосибирской области.

3.1 Информационно-библиотечное обслуживание: формирование, организация и сохранение библиотечного фонда, обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, просветительская работа с читателями.

3.2 Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем/ с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению познавательных, духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и искусства, содействие приобщения к культурным ценностям.

3.3 Исполнитель: учреждение культуры и искусства Новосибирской области, предоставляющее услугу по - информационно-библиотечному обслуживанию пользователей.

3.4 Потребитель: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу по - информационно-библиотечному обслуживанию.

3.5 Услуга: услуга по организации и проведению информационно-библиотечного обслуживания.

3.6 Место предоставления услуги: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

4 Характеристика услуги

4.1 Услуга может предоставляться в следующих основных формах:

- формирование библиотечного фонда (в том числе электронных ресурсов – сетевых и собственной генерации);
- организация и сохранение библиотечного фонда;

– выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД);

– информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в т.ч. в удаленном режиме и с использованием электронного(ых) каталога библиотеки (ресурсов);

– подготовка и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий и программ.

4.2 Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3 Потребителями услуги, оказываемых исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4 Основанием для оказания услуги является:

– для физических лиц старше 14 лет - документ, удостоверяющий личность;

– для физических лиц до 14 лет - документ, удостоверяющий личность родителей или законных представителей;

– для юридических лиц - договор.

а) Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

– отсутствие документа, удостоверяющего личность потребителя;

– отсутствие договора – для юридического лица;

– нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.).

4.6 Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

– внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

– создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

– внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг.

4.7 Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а так же перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

4.8 Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5 Общие требования к услуге

5.1 С учетом условий оказания услуги исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

5.2 Соответствие услуги целевому назначению ([1], [2], [23]).

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3 Социальная адресность услуги ([1], [2], [6], [7], [12], [22], [23]).

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем включает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.

5.4 Комплексность услуги

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией, тиражирование документов и иной информации

и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

5.5 Эргономичность и комфортность услуги

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в библиотеках (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875, [8], [27]).

5.6 Эстетичность услуги

Эстетичность услуги, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

5.7 Точность и своевременность предоставления услуги

Оказываемая услуга должны отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

Оказание услуги исполнителем осуществляется в соответствии с Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемыми в библиотеках [17].

5.8 Информативность услуги

5.8.1 Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872, [9], [14], [33], [34], [35], [38]) и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

5.8.2 Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год ([34], [36], [37], [38]).

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес сайта и справочные

телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, место нахождения учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:
 - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
 - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

- в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;
- г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
- д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
 - обзоры мнений граждан-потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.
 - Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

5.8.3 В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.8.4 Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора [1].

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов ([33], [34], [35], [38]).

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/ контрактов об оказании услуги, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5.8.5 Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения

предоставления услуги и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

5.8.6 Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.9 Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения

5.9.1 Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

5.9.2 Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019, [8], [10], [11], [16], [18], [27], [28], [29], [30], [31], [32]).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

5.9.3 При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, [11], [27],[30]):

- к водоснабжению и канализации ([29]);
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779, [32]);
- к пожарной безопасности ([10], [16], [18], [31]);
- к пожарной и охранной сигнализации ([28]).

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

5.9.4 Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность

отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.9.5 При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.9.6 Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03, [16]).

5.10 Организация предоставления услуги

5.10.1 Оказание услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами федерального, регионального, муниципального уровней ([13]).

5.10.2 Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами пользования государственной библиотекой и Правилами внутреннего трудового распорядка.

5.10.3 Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами (ГОСТ 7.1, ГОСТ 7.20, ГОСТ 7.60, ГОСТ 12.1.004, [2], [3], [4], [5], [6], [9], [14], [15], [16], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25]).

5.10.4 Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств областного (муниципального) бюджета утверждаются ежегодно в государственном (муниципальном) задании.

5.11 Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

5.11.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

5.11.2 Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

5.11.3 Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать

установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

5.11.4 У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

5.11.5 Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов) ([39]).

5.12 Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
 - локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
 - стандартов в области культуры и искусства при их наличии;
 - регламентов предоставления услуг;
 - эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
 - законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.
- 5.12.1 Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:
- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
 - о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
 - об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
 - о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
 - о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
 - об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
 - о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

5.12.2 Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

5.12.3 Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

5.12.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

5.12.5 Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

5.12.6. В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.13 Контроль и оценка качества предоставления услуги

5.13.1 Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг, на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

5.13.2 При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

5.13.3 Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры Новосибирской области ([26]), настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

5.13.4 Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят ([36], [37], [38]):

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному

стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

– общественный и экспертный советы при министерстве культуры Новосибирской области в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры ;

– иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

5.13.5 Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой ([37], [38]).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- [2] Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- [3] Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»
- [4] Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»
- [5] Федеральный закон от 13.03.1995 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»
- [6] Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- [7] Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
- [8] Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- [9] Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации"
- [10] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- [11] Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
- [12] Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»
- [13] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»
- [14] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»
- [15] Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»
- [16] Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»
- [17] Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.10.1997 № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»
- [18] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»
- [19] Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения

библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»

[20] Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»

[21] Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»

[22] Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»

[23] Закон Новосибирской области от 07.07.2007 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области»

[24] Закон Новосибирской области от 2 февраля 2009 г. № 304-ОЗ «Об обязательном экземпляре документов Новосибирской области»

[25] Закон Новосибирской области от 0.04.2009 № 321-ОЗ «О развитии библиотечного дела в Новосибирской области»

[26] Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 823 «Об утверждении локальных актов региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»

[27] ВСН 62-91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[28] НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования

[29] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[30] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

[31] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

[32] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование

[33] Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»

[34] Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

[35] Приказ Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»

[36] Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

[37] Приказ министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 338 «Об утверждении положения о системе независимой оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»

[38] Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

[39] Приказ министерства культуры Новосибирской области от __№ __«Об утверждении положения об аттестации работников учреждений культуры Новосибирской области.

Лист изменений

1. Приказ министерства культуры Новосибирской области от 31.05.2013 № 340
2. Приказ министерства культуры Новосибирской области от 09.12.2014 № 727

T 51